AL MUSYRIF
Jurnal Bimbingan dan Konseling Islam

e-ISSN: 2808-2354
p-ISSN: 2655-5425

https://ejournal.uiidalwa.ac.id/index.php/almusyrif/

Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Konseling Individu

Afifah Nurhayati[1*], Dzinnun Hadi[2]
[1,2]Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung
[1]afifahnurhayati04@gmail.com, [2]dzinnunhadi@gmail.com
*Correspondence

Article Information:
Received: October 2023
Revised: October 2023
Accepted: October 2023

Keywords:
Student Satisfaction, Counseling Service, Individual Counseling

Abstract

This research aims to determine the level of student satisfaction with individual counseling services for classes X and XI at SMA Negeri 1 Tulungagung. The type of research used is quantitative research with a descriptive type. This research was carried out by analyzing data on the average percentage of student satisfaction. With a population of 118 and the research sample used total sampling or the entire population was used as a sample. The method for collecting data in this research uses a questionnaire. The results of the descriptive percentage analysis showed that the average satisfaction of class With a percentage of each aspect, namely the physical evidence aspect with a percentage of 21.89%, the reliability aspect with a percentage of 21.03%, the timeliness aspect with a percentage of 13.28%, the guarantee aspect with a percentage of 13.45%, and the empathy aspect with a percentage of 17. .84%. The conclusion from this research is that the percentage of average student satisfaction is 7.14%, where the categorization is very dissatisfied.

Kata Kunci:
Kepuasan Siswa, Layanan Konseling, Konseling Individu

Abstrak

Penilitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling individual kelas X dan XI di SMA Negeri 1 Tulungagung. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan jenis deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan analisis data hasil presentase rata-rata kepuasan siswa. Dengan populasi 118 dan dan sample penelitian menggunakan *total sampling* atau keseluruhan populasi dijadikan sampel. Metode dalam pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket. Hasil analisis deskriptif persentase diperoleh bahwa kepuasan rata-rata siswa kelas XII SMK tentang kualitas layanan bimbingan karier yang diberikan guru BK berada dalam kriteria sangat tidak puas dengan persentase 7,14%. Dengan presentase setiap aspek nya yaitu aspek bukti fisik dengan presentase 21,89%, aspek kehandalan dengan presentase 21,03%, aspek ketepatan waktu dengan presentase 13,28%, aspek jaminan dengan presentase 13,45%, dan aspek empati dengan presentase 17,84%. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa hasil presentase dari rata-rata kepuasan

Copyright © 2023 Afifah Nurhayati, Dzinnun Hadi
This article is licensed under CC-BY-SA |

siswa pada 7,14% yang mana kategorisasi tersebut berada pada sangat tidak puas..

PENDAHULUAN

Sekolah adalah pendukung utama dalam hal perkembangan siswa dengan melaksanakan pendidikan yang bermutu. Pendidikan yang bermutu tidak hanya melihat pencapaian akademis, namun juga mampu melihat minat dan bakat siswa. Sebagaimana yang dapat dilihat dilingkungan masyarakat sekarang, jika melihat siswa yang mendapatkan nilai buruk, seringkali dianggap bodoh dan sulit untuk menjadi orang sukses. Padahal siswa melaksanakan hal tersebut tidak sesuai dengan minatnya, maka dari itu guru atau orangtua harus benar-benar menemukan dan memahami minat dan bakat siswa. Setiap orang memiliki kemampuannya sendiri, maka kita tidak boleh menyimpulkan dan menilai siswa itu gagal hanya pada satu bidang, padahal siswa dapat lolos pada bidang yang lain sesuai dengan minatnya. Dari hal ini, pendidikan di sekolah dapat mengarahkan siswa pada pencapaian aspek perkembangan akademik, pribadi, sosial, kematangan intelektual, dan perkembangan karir. Tugas sekolah yaitu memberikan sebuah layanan yang dapat membantu mengasah kemampuan, minat dan bakat siswa. Salah satu layanan yang ada pada sekolah adalah layanan bimbingan dan konseling dimana layanan tersebut dapat membantu, mengarahkan siswa dan mengembangkan minat dan bakat siswa.

Menurut Prayitno, "Bimbingan dan konseling adalah pelayanan bantuan untuk siswa, baik secara perorangan maupun kelompok agar mandiri dan bisa berkembang secara optimal dalam bimbingan pribadi, sosial, belajar maupun karier melalui berbagai jenis layanan dan kegiatan pendukung berdasarkan norma-norma yang berlaku.[1] Dapat disimpulkan bahwa bimbingan dan konseling memiliki peranan penting dalam perkembangan siswa baik dibidang pribadi, sosial, belajar maupun karier. Bimbingan dan konseling juga penopang kebutuhan siswa dalam menangani kesulitan dalam belajar, bahkan juga dapat memberikan arahan dalam menyelesaikan permasalahan pribadi dari siswa, serta dapat memberikan arahan kepada siswa dalam menentukan pilihan karier di masa depan yang sesuai dengan kemampuan, minat dan bakat.

Para siswa juga dihadapkan dengan berbagai macam masalah di hidupnya,

---

[1] Prayitno, *Konseling Profesional Yang Berhasil: Layanan Dan Kegiatan Pendukung* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018).

masalah ini secara tidak langsung dapat berdampak kepada pengembangan potensinya dan dapat juga sebagai penghambat dalam mencapai tugas perkembanganya. Mengetahui hal itu, dari pihak sekolah memberikan sebuah layanan khusus yang diselenggarakan dalam rangka menyelesaikan permasalahan yang dihadapi siswa tersebut. Layanan tersebut masuk ke dalam bimbingan dan konseling. Di dalam bimbingan dan konseling terdapat layanan salah satunya adalah layanan konseling individual dimana fungsinya adalah untuk membantu siswa dalam menyelesaikan masalah pribadinya. Layanan ini juga dipandang sebagai "jantung hatinya" program BK.[2] Adapun maksud dari jantung hati adalah layanan konseling yang memiliki dampak terhadap layanan lainya. Dalam pelaksanaan layanan konseling Individual diyakini akan mampu juga dengan cara yang lebih mudah menyelenggarakan jenis-jenis layanan lain dalam keseluruhan spektrum layanan konseling. Dari pernyataan tersebut dapat tgerlihat bahwa layanan konseling individual ini termasuk layanan yang penting adanya.

Pentingnya peran dari konseling individual bagi perkembangan siswa menjadi hal yang mengharuskan pihak BK untuk lebih memperhatikan layanan yang telah diberikan. Dengan adanya proses evaluasi terhadap layanan konseling individual menjadi bahan kajian dalam perbaikan program bimbingan dan konseling di suatu sekolah. Salah satu cara untuk dapat mengevaluasi atau menilai layanan konseling individual yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan siswa sebagai pengguna layanan ini, seperti yang dikatakan Goodstein dan Grigg dalam Chester Duane "*client satisfaction as an important factor in any overal evaluation of the counseling process*". Yang dapat diartikan bahwa dengan adanya perubahan ke arah yang lebih baik menjadikan harapan umum siswa yang mengikuti layanan konseling individual.[3] Kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan konseling individual dapat diketahui dengan membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima oleh konseli. Apabila hasil layanan sesuai dengan harapan siswa maka siswa puas begitupun sebaliknya. Secara umum harapan dari siswa sendiri terkait adanya layanan konseling individual adalah bisa menghasilkan solusi

[2] Rizky Meiputra Nugraha dan Fahdilla Noor Azizah, "Upaya Guru Bimbingan Dan Konseling Dalam Menciptakan Kesadaran Diri Peserta Didik Mengikuti Layanan Konseling Individual," *FOKUS (Kajian Bimbigan dan Konseling dalam Pendidikan)* 2, no. 2 (2019): 73, https://doi.org/10.22460/fokus.v2i2.4372.

[3] Retno Ficky Amalia, Aip Badrujaman, dan Awaluddin Tjalla, "Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Konseling Individual (Survei Pada Siswa Kelas VIII Di Smp Negeri Se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur)," *INSIGHT: Jurnal Bimbingan Konseling* 5, no. 1 (30 Januari 2016): 87–93, https://doi.org/10.21009/INSIGHT.051.13.

atas permasalahan pribadinya dan terdapat perubahan ke arah yang lebih baik untuk dirinya.

Menurut Direktorat Jenderal Peningkatan Mutu Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (Ditjen PMPTK), kegiatan evaluasi berfungsi memberikan umpan balik (*feed back*) kepada guru pembimbing (konselor) untuk memperbaiki atau mengembangkan program BK[4]. Kemudian memberikan informasi kepada pihak pimpinan sekolah, guru mata pelajaraan dan orang tua siswa tentang perkembangan siswa, agar secara bersinergi atau berkolaborasi meningkatkan kualitas implementasi program BK di sekolah. Kegiatan evaluasi dalam program BK memiliki kegunaan secara teoritis, dapat menambah pengalaman dan pengetahuan terkait dengan penyebaran alat atau instrumen evaluasi program BK di sekolah. Kemudian secrara praktis dapat memberi masukan dalam menyusun dan melaksanakan program BK dan atau melaksanakan tindak lanjut pelaksanaan program BK di sekolah. Adapun materi evaluasi program bimbingan dan konseling di sekolah.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang ditemukan peneliti dengan cara studi dokumentasi pada program layanan konseling individual di SMA Negeri 1 Tulungagung terdapat penyebab siswa sering melakukan layanan konseling individu yaitu seringnya siswa bolos sekolah, membully teman, ada juga yang ingin konsultasi mengenai karir. Guru BK SMA Negeri 1 Tulungagung turut aktif memberikan bimbingan kepada siswa dalam menghadapi dunia pekerjaan, membimbing siswa dalam mengatasi kesulitan belajar, dan memahami permasalahan siswa. Selain itu, guru BK juga membantu siswa dalam memahami kemampuan, minat dan bakatnya.

Keadaan unit bimbingan dan konseling di SMA Negeri 1 Tulungagung menurut studi dokumentasi yang telah dilakukan peneliti tempat dalam melaksanakan pelayanan bimbingan konseling juga dikatakan mumpuni karena terdapat ruang khusus untuk bimbingan konseling, Bahkan ada juga ruangan khusus untuk melakukan layanan konseling individu sendiri. Guru BK pada sekolah ini memiliki latar belakang yang sesuai dengan jurusannya, hal tersebut yang menjadikan pelayanan bimbingan dan konseling di sekolah tersebut cukup berjalan dengan baik dan bisa dikatakan pelayanan bimbingan dan konseling yang aktif. Bimbingan dan konseling di SMA Negeri 1 Tulungagung meskipun

[4] Agung Slamet Kusmanto, D. Y. P. Sugiharto, dan Sugiyo -, "The Development Of Evaluation Program Model Guidance And Counseling Service Based On Cse-Ucla Of Juniro High School In Kudus," *Jurnal Bimbingan Konseling* 3, no. 1 (2014), https://doi.org/10.15294/jubk.v3i1.4608.

memiliki jam kelas yang diisi dengan bimbingan klasikal, juga memiliki waktu khusus untuk pelayanan bimbingan dan konseling kapan saja di ruang bimbingan konseling.

Peneliti juga memperoleh data studi dokumentasi layanan bimbingan dan konseling di SMA Negeri 1 Tulungagung tahun ajaran 2022/2023, data layanan konseling individu kelas X dan XI yaitu ada 118 siswa yang melakukan layanan konseling individu baik karena dipanggil oleh guru BK maupun inisiatif sendiri. Rata – rata siswa melakukan layanan konseling individu karena sering terlambat masuk sekolah, membolos saat jam pelajaran, dan konsultasi masa depan. Kemudiaan layanan konseling kelompok dengan jumlah siswa yang pernah melakukan konseling kelompok yaitu 35 siswa dengan permasalahan membully teman, kecemasan komunikasi, merokok di warung depan sekolah, dan berbicara kotor saat disekolah (perilaku agresif verbal). Konseling kelompok ini tidak sering digunakan dikarenakan siswa memiliki rasa tidak nyaman dalam menceritakan permasalahannya, siswa lebih nyaman dan merasa aman ketika melakukan konseling individu. Selanjutnya, untuk data layanan home visit terdapat 16 siswa dalam tahun ajaran 2022/2023. Untuk alih tangan kasus, ada beberapa siswa yang dianjurkan guru BK untuk ke ahli psikolog. Karena ada siswa yang berkebutuhan khusus yang memang membutuhkan bantuan khusus.

Dari studi pendahuluan yang diperoleh dapat dikatakan untuk layanan konseling individual mendapatkan respon yang baik dari para siswa, sehingga hal itu membuat pelayanan konseling individual ini paling banyak digunakan oleh siswa daripada konseling yang lainya. Dari segi fasilitas layanan BK pun di sekolahan terbilang cukup baik. Maka dari itulah alasan peneliti mengambil penelitian yang hanya berfokus pada pelayanan konseling indivual.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian untuk menyelidiki suatu kondisi dan keadaan yang disusun dalam bentuk laporan penelitian. Menurut Sudjana dan Ibrahim penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskriptifkan segala gejala peristiwa kejadian yang terjadi pada sekarang.[5] Penelitian deskriptif ini menggunakan jenis survei.

---

[5] Iyus Jayusman dan Oka Agus Kurniawan Shavab, “Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Learning Management System (LMS) Berbasis Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah,” *Jurnal Artefak* 7, no. 1 (30 April 2020): 13–20, https://doi.org/10.25157/ja.v7i1.3180.

Menurut Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, penelitian survei merupakan penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.[6] Penelitian deskriptif jenis survei ini digunakan untuk memperoleh fakta dari kepuasan siswa terhadap layanan konseling individu di SMA Negeri 1 Tulungagung dengan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data.

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa dan siswi kelas X dan XI di SMA Negeri 1 Tulungagung tahun ajaran 2022/2023 yang telah menggunakan dan merasakan layanan konseling individual yaitu berjumlah 118 siswa. Jumlah data tersebut didapatkan dari data rekap riwayat layanan konseling individual di kantor BK SMA Negeri 1 Tulungagung. Sedangkan sampel dari penelitian ini menggunakan cara *total sampling*, dengan menggunakan seluruh populasi dijadikan sampel penelitian yaitu yang berjumlah 118 siswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini melalui kuisioner. Setelah data kuisioner dikumpulkan dan sudah diolah, maka tahap selanjutnya peneliti akan melakukan analisis data dengan cara deskriptif yaitu dengan menghitung data-data menggunakan rumus presentase memakai excel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut hasil data dari penyebaran kuisioner yang disebar kepada 118 siswa untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling individu di SMA Negeri 1 Tulungagung, kuisioner yang disebar yaitu mengenai kualitas layanan konseling individu. Berikut hasil data:

Tabel 1. Nilai Rata-Rata Skor Penelitian

No.	Dimensi	Skor	Nilai Harapan (NH)	Nilai Skor (NS)	$\frac{NS}{NH} X\ 100\%$	Kategori
1.	Bukti Fisik	686	29 x 4 = 116	686 : 27= 25,40	$\frac{25,40}{116} x\ 100\% = 21,89\ \%$	Sangat Tidak Puas
2.	Keandalan	977	43 x 4 = 172	977 : 27= 36,18	$\frac{36,18}{172} x\ 100\% = 21,03\%$	Sangat Tidak Puas
3.	Ketepatan Waktu	2140	148 x 4 = 592	2140 : 27= 79,25	$\frac{79,25}{592} x\ 100\% = 13,38\%$	Sangat Tidak Puas

[6] Hardani Hardani dkk., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020).

4.	Jaminan	4141	285 x 4 = 1140	4141 : 27= 153,37	$\frac{153,37}{1140} x100\% = 13,45\%$	Sangat Tidak Puas
5.	Empati	1349	70 x 4 = 280	1349 : 27= 49,96	$\frac{49,96}{280} x\ 100\% = 17,84\%$	Sangat Tidak Puas
JUMLAH		9293	4820	9293 : 27= 344,18	$\frac{344,18}{4820} x\ 100\% = 7,14\%$	Sangat Tidak Puas

Berdasarkan hasil interpretasi data diatas, dapat dilihat kategorisasi dari tingkat kepuasan siswa terhadap layanan bimbingan dan konseling di SMA Negeri 1 Tulungagung berada pada taraf sangat tidak puas. Dapat dilihat dari total keseluruhan jumlah :

$$\boldsymbol{P = \frac{344,18}{4820}\ X\ 100\% = 7,14\%\ (Sangat\ Tidak\ Puas)}$$

Merujuk pada pendapat parasuraman, bahwa terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan jasa yang dalam konteks ini merupakan pelayanan bimbingan konseling, yaitu *reability* (keandalan atau kemampuan mewujudkan janji), *responsiviness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan), *assurance* (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan), *emphaty* (memahami keinginan konsumen), dan *tangibles* (tampilan fisik pelayanan).[7]

Pada aspek *tangibles* (bukti fisik pelayanan), bukti fisik merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan konseling yang mudah dilihat oleh konseli (siswa). Sukardi mengatakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam layanan konseling antara lain sebagai berikut : (a) Sarana terdiri dari alat pengumpul data, alat penyimpan data, perlengkapan teknis; (b) Prasarana terdiri dari ruangan bimbingan dan koneling, anggaran biaya; (c) Penampilan konselor. Dalam hal ini berpenampilan rapi dan menjaga perilaku. Kenyamanan dan merasa aman akan muncul di diri seorang klien apabila konselor memperhatikan penampilan.[8]

Tingkat kategori pada hasil penelitian menunjukkan sangat tidak puas. Walau terdapat item yang kurang memuaskan yaitu terdapat pada bagian fasilitas BK, tetapi

[7] Popi Sopianti, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan* (Jakarta: Ghaira Indonesia, 2010).
[8] Dewa Ketut Kusmawati dan Dewa K. Sukardi, *Proses Bimbingan dan Konseling di Sekolah* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008).

masih ada item yang memang memuaskan menurut siswa yaitu terletak pada penampilan rapi dan menarik dari konselor. Maka dari itu, ruangan BK yang memiliki ruangan kecil tetapi bersih akan tetap membuat siswa merasa nyaman. Guru BK yang selalu berpenampilan menarik akan membawa dampak posistif untuk siswa.

Aspek kehandalan (*reliability*), kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan seperti yang telah dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.[9] Dalam hal ini konselor harus berusaha untuk memberikan pelayanan kepada siswa sesuai kesepakatan bersama dengan segera, akurat dan memuaskan. Usaha yang dilakukan konselor berkaitan dengan hal tersebut yaitu konsisten terhadap kesepakatan bersama, sistem dan prosedur pelayanan konseling, taat terhadap prinsip-prinsip konseling, menepati jadwal pertemuan yang disepakati. Dengan kehandalan yang dimiliki konselor dapat memberikan kepercayaan kepada siswa dalam menjalani proses konseling,

Pada aspek ini menunjukan hasil tingkat kategorisasi yang sangat tidak memuaskan. Ketepatan guru BK dalam memberikan solusi kepada siswa atas permasalahannya juga berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Dari aspek ini, siswa mengharapkan guru BK dapat bertanggungjawab terhadap layanan konseling yang sedang dilaksanakan hingga selesai dan siswa mengharapkan guru BK dapat maksimal dalam menanggapi permasalahan siswa.

Aspek daya tanggap (*responsiveness*), daya tanggap merupakan kesadaran, kesediaan, kesiapan dan kecepatan serta spontanitas konselor dalam memberikan pelayanan konseling kepada siswa sesuai dengan kebutuhan dan masalah siswa.[10] Kesadaran konselor berkaitan dengan permasalahan siswa di sekolah meliputi masalah pribadi, sosial, belajar dan karir, yang terkadang siswa kurang memahami hal tersebut. Maka dengan kesadaran inilah konselor mampu memberikan layanan konseling terhadap siswa yang bermasalah. Kesediaan konselor dalam hal ini berkaitan dengan meluangkan waktunya untuk memberikan layanan kepada siswa seperti salah satu azas bimbingan dan konseling yaitu azas kesukarelaan. Kesiapan yang dimaksud yaitu konselor siap setiap saat dalam membantu siswa memecahkan masalahnya dengan melakukan layanan

---

[9] Sedarmayanti, *Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan* (Bandung: Mandar Maju, 2000).
[10] Fransisca Mudjijanti, "Tingkat Kepuasan Siswa Memanfaatkan Layanan Konseling Individual (Studi Empiris di SMK PGRI Wonoasri Kabupaten Madiun)," *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 1 (13 Januari 2021): 28–34, https://doi.org/10.54371/jiip.v4i1.200.

konseling. Sehingga dengan kesiapan yang dimiliki oleh konselor siswa merasa diperhatikan. Kecepatan konselor dalam memberikan layanan konseling yang efektif sangat dibutuhkan dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah.

Prayitno mengatakan bahwa konselor harus cepat memberikan perhatian terhadap apa yang terjadi dan atau mungkin akan terjadi pada peserta didik, serta mengambil tindakan secara tepat untuk mengatasi dan atau mengantisipasi apa yang terjadi dan/atau mungkin terjadi.[11] Daya tanggap juga berhubungan dengan spontanitas. Menurut Latipun sikap spontanitas konselor merupakan aspek yang sangat penting dalam kegiatan layanan konseling.[12] Jadi kualitas layanan konseling dalam dimensi daya tanggap yaitu konselor dalam memberikan layanan konseling pada siswa harus memiliki kesediaan yang ditandai dengan kesukarelaan, kecepatan dalam arti pelayanan konseling yang diselenggarakan konselor dengan cepat diberikan kepada siswa yang membutuhkan, dan memerlukan spontanitas konselor yang tinggi untuk mengamati perubahan yang dialami siswa baik ketika kegiatan layanan konseling berlangsung maupun setelah kegiatan.

Daya tanggap pada hasil penelitian menunjukkan tingkat kategorisasi berada pada sangat tidak puas. Dalam aspek ini, guru BK memerlukan pembenahan pada ketanggapan dalam menangani permasalahan siswa dan saat dalam proses layanan konseling, guru BK diharapkan dapat professional dalam proses konseling berlangsung, dengan mengutamakan kepentingan siswa terlebih dahulu.

Aspek jaminan kepastian (*assurance*), dalam kriteria ini konseli perlu merasakan bahwa dirinya diperhatikan dan dihargai oleh konselor. Oleh karena itu konselor harus memiliki sikap dan perilaku yang positif untuk dapat menghargai dan memperhatikan konseli sebagai individu yang berpotensi, konselor harus bersikap adil kepada siswa. Menurut Suherman berdasarkan keragaman konseli dan orientasi konselor, secara umum seorang konselor hendaknya menunjukkan sikap dan perilaku sebagai berikut: (a) berusaha menciptakan suasana dan hubungan yang lebih baik; (b) berusaha menjaga sikap objektif terhadap konseli; (c) mengeksplorasi faktor penyebab masalah-masalah psikologis masa lalu maupun masa sekarang; (d) mempertahankan transfer pemahaman perilaku baru yang diperlukan konseli dalam kehidupan sehari-hari; (e) menjadi model atau contoh dalam bersikap sehat dan normal; (f) menyadari kesalahan yang pernah

[11] Prayitno, *Konseling Profesional Yang Berhasil: Layanan Dan Kegiatan Pendukung*.

[12] Mudjijanti, "Tingkat Kepuasan Siswa Memanfaatkan Layanan Konseling Individual (Studi Empiris di SMK PGRI Wonoasri Kabupaten Madiun)."

dibuat; (g) dapat dipercaya dan mampu menjaga rahasia; (h) memiliki orientasi diri yang selalu berkembang; (i) ikhlas dalam menjalani profesinya.[13] Pendapat Latipun konselor maupun konseli harus membangun hubungan yang jujur dan terbuka.[14] Dalam hal ini tidak ada sandiwara dengan jalan menutupi kelemahan atau bukan yang sejatinya. Jadi kualitas layanan konseling dalam dimensi kepastian yaitu konselor memiliki sikap yang mampu membangun keyakinan dan kepercayaan siswa terhadap konselor dalam memberikan layanan konseling.

Aspek jaminan pada hasil penelitan menunjukan kategorisasi pada sangat tidak puas. Dalam proses konseling individu terdapat asas-asas bimbingan dan konseling. Dimana asas tersebut wajib untuk diterapkan dalam proses konseling individu berlangsung. Salah satu asas bimbingan dan konseling adalah asas kerahasiaan, jadi guru BK wajib untuk merahasiakan permasalahan siswa dari pihak ketiga atau oranglain. Selain itu, guru BK juga dapat meyakinkan siswa agar nyaman dalam proses konseling berlangsung.

Aspek empati *(emphaty)*, empati merupakan sikap ikut merasakan dan berfikir ke dalam kepribadian orang lain sehingga tercapai keadaan identifikasi.[15] Rangkuti mengungkapkan empati merupakan rasa peduli memberikan perhatian secara individual, memahami kebutuhan individu serta kemudahan untuk dihubungi.[16] Goleman sendiri menyatakan terdapat 3 (tiga) karakteristik kemampuan seseorang dalam berempati, yaitu: (a) Mampu menerima sudut pandang orang lain; (b) Memiliki kepekaan terhadap perasaan orang lain; (c) Mampu mendengarkan orang lain.[17] Patterson dalam Latipun beberapa hal yang perlu diperhatikan konselor dalam merespon konseli: (a) Respon harus pendek dan to the point, menangkap esensi dari perasaan dan situasi; (b) Bukan pengulangan dari apa yang orang lain katakan ya, diulangi dalam kata yang berbeda; (c)

---

[13] Suherman, *Kompetensi Dan Aspek Etik Profesional Konselor Masa Depan* (Bandung: ABKIN dan UPI, 2003).
[14] Latipun, *Psikologi Konseling* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011).
[15] Mudjijanti, "Tingkat Kepuasan Siswa Memanfaatkan Layanan Konseling Individual (Studi Empiris di SMK PGRI Wonoasri Kabupaten Madiun)."
[16] Fredy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan* (Jakara: Gramedia, 2003).
[17] Daniel Goleman, *Emotional Intelligence (Kecerdasan Emosional); Mengapa EI Lebih Penting Daripada IQ* (Jakara: Gramedia, 1997).

Harus lebih dalam dari apa yang telah dikatakan, seperti menebak perasaan yang tidak diungkapkan.[18]

Aspek empati pada penelitian ini memiliki tingkat kategorisasi yaitu sangat tidak puas. Dalam proses konseling, siswa memerlukan dorongan semangat dan motivasi dari guru BK. Selain itu, guru BK diharapkan dapat memberikan solusi yang mudah dipahami oleh siswa.

Dapat disimpulkan, dilihat dari lima aspek kepuasan seluruh aspek kualitas layanan beserta jumlahnya menunjukkan nilai presentase kurang dari 40%. Namun, ada beberapa item yang memang sudah memuaskan bagi siswa. Dengan hal ini, guru BK hendaknya tetap berbenah dan mengevaluasi persoalan proses layanan konseling individu, agar untuk selanjutnya dapat lebih maksimal dan bisa membantu siswa dalam memecahkan permasalahannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap layanan konseling individu di SMA Negeri 1 Tulungagung yaitu tergolong pada kategori sangat tidak puas. Hal tersebut dilihat dari 118 responden yang pernah melakukan konseling individu menunjukkan hasil sangat tidak puas dengan presentase keseluruhan 7,14%. Dengan presentase setiap aspek nya yaitu aspek bukti fisik dengan presentase 21,89%, aspek kehandalan dengan presentase 21,03%, aspek ketepatan waktu dengan presentase 13,28%, aspek jaminan dengan presentase 13,45%, dan aspek empati dengan presentase 17,84%.

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, Retno Ficky, Aip Badrujaman, dan Awaluddin Tjalla. "Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Konseling Individual (Survei Pada Siswa Kelas VIII Di Smp Negeri Se-Kecamatan Matraman, Jakarta Timur)." *INSIGHT: Jurnal Bimbingan Konseling* 5, no. 1 (30 Januari 2016): 87–93. https://doi.org/10.21009/INSIGHT.051.13.

Goleman, Daniel. *Emotional Intelligence (Kecerdasan Emosional); Mengapa EI Lebih Penting Daripada IQ*. Jakara: Gramedia, 1997.

Hardani, Hardani, Helmi Andriani, Ria Istiqomah, Dhika Sukmana, Roushandy Fardani, Nur Auliya, dan Evi Utami. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020.

[18] Latipun, *Psikologi Konseling*.

Jayusman, Iyus, dan Oka Agus Kurniawan Shavab. "Aktivitas Belajar Mahasiswa Dengan Menggunakan Media Pembelajaran Learning Management System (LMS) Berbasis Edmodo Dalam Pembelajaran Sejarah." *Jurnal Artefak* 7, no. 1 (30 April 2020): 13–20. https://doi.org/10.25157/ja.v7i1.3180.

Kusmanto, Agung Slamet, D. Y. P. Sugiharto, dan Sugiyo -. "The Development Of Evaluation Program Model Guidance And Counseling Service Based On Cse-Ucla Of Juniro High School In Kudus." *Jurnal Bimbingan Konseling* 3, no. 1 (2014). https://doi.org/10.15294/jubk.v3i1.4608.

Kusmawati, Dewa Ketut, dan Dewa K. Sukardi. *Proses Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008.

Latipun. *Psikologi Konseling*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011.

Mudjijanti, Fransisca. "Tingkat Kepuasan Siswa Memanfaatkan Layanan Konseling Individual (Studi Empiris di SMK PGRI Wonoasri Kabupaten Madiun)." *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 4, no. 1 (13 Januari 2021): 28–34. https://doi.org/10.54371/jiip.v4i1.200.

Nugraha, Rizky Meiputra, dan Fahdilla Noor Azizah. "Upaya Guru Bimbingan Dan Konseling Dalam Menciptakan Kesadaran Diri Peserta Didik Mengikuti Layanan Konseling Individual." *FOKUS (Kajian Bimbigan dan Konseling dalam Pendidikan)* 2, no. 2 (2019): 73. https://doi.org/10.22460/fokus.v2i2.4372.

Prayitno. *Konseling Profesional Yang Berhasil: Layanan Dan Kegiatan Pendukung*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018.

Rangkuti, Fredy. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakara: Gramedia, 2003.

Sedarmayanti. *Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung: Mandar Maju, 2000.

Sopianti, Popi. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan*. Jakarta: Ghaira Indonesia, 2010.

Suherman. *Kompetensi Dan Aspek Etik Profesional Konselor Masa Depan*. Bandung: ABKIN dan UPI, 2003.